MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Plan annuel d'accessibilité

2012-2013

ISSN 1708-5806

Table des matières

Introduction 3

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012 4

- Rapport de conformité aux exigences de la LAPHO pour 2011-2012 6
- Services à la clientèle 6
- Formation et sensibilisation 10
- Processus de rétroaction sur l'accessibilité 13
- Avis d'interruption de service 15
- Milieu bâti 15
- Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées 18
- Information et communications 18
- Sites Web et applications Web 21
- Approvisionnement 22
- Emploi 23

Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite 25

- Service à la clientèle 25
- Information et communications 26
- Milieu bâti 28
- Approvisionnement 29
- Formation en matière d'accessibilité 29
- Emploi 30

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques 32

Lexique de termes et de sigles 34

Renseignements 35

Introduction

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO) indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative en élaborant son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Cette année, les plans d'accessibilité doivent également tenir compte du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (NAI) édicté en juin 2011 en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent que la FPO établisse un plan pluriannuel d'accessibilité pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Le plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO a été publié le 1er janvier 2012. Il contient une déclaration de l'engagement de la FPO à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité :

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Se fondant sur la déclaration d'engagement de la FPO, sur le plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO et sur le plan d'accessibilité de 2011-2012 du ministère, le nouveau plan d'accessibilité de 2012-2013 continuera à faire progresser le ministère du Procureur général et la FPO en fonction de l'objectif de faire preuve de leadership pour rendre la province accessible à tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures prises par le gouvernement en vue d'améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario la province la plus accessible d'ici 2025.

Depuis 2001, la FPO se conforme aux exigences de la LPHO et élabore un plan d'accessibilité annuel, qui est mis à la disposition du public sur le site Web du gouvernement de l'Ontario.

Au cours des dix dernières années, le ministère du Procureur général a été un chef de file en matière d'accessibilité. Rappelons certaines initiatives mémorables :

- En 2002, le Bureau des conseillers législatifs du ministère a actualisé le site Web Lois-en-ligne pour le rendre plus accessible, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Lancé en 2000, le site Lois-en-ligne permet d'accéder à des copies électroniques officielles des lois et règlements de l'Ontario et remplace l'ancien système de copies imprimées seulement.

- En 2003, on a amélioré la carte d'identité délivrée en vertu de la *Loi sur les droits des aveugles* en y incluant des numéros de téléphone en braille à composer si un chien guide n'est pas autorisé à pénétrer dans un établissement. De plus, le ministère a diffusé de l'information à divers groupes communautaires afin de sensibiliser la communauté aux droits des personnes aveugles d'entrer dans divers établissements avec leurs chiens, conformément à la *Loi sur les droits des aveugles*.

- En 2005, des représentants clés du ministère se sont joints au Comité pour le plein accès des personnes handicapées aux tribunaux de l'Ontario. Ce comité consultatif a été créé par le juge en chef de l'Ontario afin de formuler des recommandations visant à rendre le système judiciaire de l'Ontario plus accessible aux personnes avec un handicap mental, physique ou sensoriel. Un rapport portant sur ces recommandations a été publié en 2006.

- En 2007, le juge en chef de l'Ontario et le procureur général de l'Ontario ont constitué un comité consultatif permanent composé de représentants du ministère, de la magistrature et du barreau, ainsi que de représentants des personnes handicapées. Le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario donne des conseils sur la façon de rendre le système judiciaire de l'Ontario plus accessible et est appuyé dans ses travaux par l'Unité de l'accessibilité du ministère du Procureur général.

- En 2008, le ministère a procédé à l'ajout d'une rampe d'accès pour fauteuils roulants unique et accessible à Osgoode Hall, au centre-ville de Toronto. Cette longue rampe à faible pente a été spécialement conçue pour respecter le statut de monument historique national de l'édifice. La Cour d'appel de l'Ontario siège à Osgoode Hall.

- En 2009, à la suite d'un projet pilote de deux ans, le ministère a officiellement créé le rôle de coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité des palais de justice dans tous ses palais de justice permanents. Les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité constituent un point de contact unique pour les questions concernant les caractéristiques et les services relatifs à l'accessibilité. Ils acceptent également les demandes et coordonnent les mesures d'adaptation individuelles pour les personnes handicapées utilisant les services et les programmes du ministère offerts dans les palais de justice. De plus, le ministère a créé le rôle de responsables des mesures d'accessibilité pour le Programme d'aide aux victimes et aux témoins et les bureaux des procureurs de la Couronne.

- En 2010, le ministère a inauguré le palais de justice de Durham, construit en tenant compte de l'accessibilité dans toutes les aires publiques. Ce palais de justice offre de nombreuses caractéristiques novatrices en matière d'accessibilité, notamment des barres des témoins, bancs des jurés et tables des avocats ajustables, ce qui permet aux personnes en fauteuil roulant d'être confortables dans la salle d'audience.

- En 2011, le ministère a créé le Fonds d'aide aux victimes vulnérables et à leurs familles, qui offre des mesures d'aide supplémentaires pour assurer que les personnes handicapées victimes d'actes criminels ou les familles de victimes d'homicide puisse participer pleinement aux procédures devant les tribunaux criminels. Il peut s'agir de mesures d'adaptation comme acquitter les frais d'une personne de soutien, offrir un service de sous-titrage en temps réel ou louer des appareils ou accessoires fonctionnels.

- Également en 2011, le ministère a installé des affiches dans tous les palais de justice permanents afin d'informer les usagers de l'existence du service de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité. Il est important d'offrir ces services, mais il est tout aussi important de s'assurer que les gens en connaissent l'existence. Le site Web du ministère contient également des renseignements sur les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité. Ces renseignements sont aussi ajoutés aux principaux formulaires et à la correspondance avec le temps. Les affiches disent :

  - Aide aux personnes handicapées : Pour obtenir de l'aide au palais de justice concernant vos besoins liés a un handicap, veuillez vous adresser à un employé du tribunal. Les employés du tribunal peuvent vous mettre en contact avec le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du palais de justice au besoin.

  - Les affiches respectent les normes du ministère en matière d'accessibilité concernant la signalisation, y compris en braille.

- En 2011, le ministère a entamé un partenariat avec le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario afin de coordonner une stratégie pour l'examen des lois de l'Ontario en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Les avocats et les responsables des mesures d'accessibilité du ministère de la FPO participent à cette initiative et disposent d'outils comme l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

En 2011-2012, le gouvernement a continué de se conformer au règlement 429/07 portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il a également commencé à mettre en œuvre des initiatives visant à satisfaire certaines des exigences du règlement 191/11 intitulé Normes d'accessibilité intégrées dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications, du transport et de l'approvisionnement. Le gouvernement continue de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines, comme le milieu bâti.

Voici un résumé des initiatives prises par le ministère du Procureur général l'année dernière, à la suite de son plan d'accessibilité de 2011-2012.

Rapport de conformité aux exigences de la LAPHO pour 2011-2012

Services à la clientèle

En 2011-2012, le ministère du Procureur général a continué de se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07). Dans le but de se conformer à ces normes, le ministère respecte la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario qui couvre toutes les exigences du règlement. Pour en savoir plus long, visitez la page Web du ministère décrivant notre engagement en matière d'accessibilité.

Les différents bureaux, directions et divisions du ministère ont trouvé des façons variées de rendre les services plus accessibles dans leurs initiatives et leur fonctionnement quotidien. Voici un résumé des réalisations du ministère en 2011-2012 dans le domaine du service à la clientèle.

Unité de l'accessibilité

Le ministère continue à offrir, au sein de l'Unité de l'accessibilité, une équipe centrale qui fournit l'expertise, ainsi que les activités de recherche, de planification et de surveillance nécessaires à l'intégration des services d'accessibilité dans les activités du ministère, à la prestation de services accessibles et à d'autres initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans l'ensemble du ministère. Voici des exemples des principales réalisations de l'équipe :

- L'équipe a offert, sur une base quotidienne, des conseils et un soutien aux coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité des palais de justice, aux responsables des mesures d'accessibilité et aux autres employés du ministère pour aider à répondre aux demandes d'adaptation et à la correspondance des clients handicapés.

- L'équipe a fait des recherches sur des stratégies, des pratiques exemplaires et des ressources dans divers domaines, notamment concernant les mesures d'adaptation destinées aux personnes souffrant d'une déficience de la parole ou de troubles de la communication, ainsi que sur la réalisation de documents complexes en format accessible, les normes pour les esquisses tactiles et la prise en compte de l'accessibilité dans l'approvisionnement en microphones, en distributeurs de billets et autres produits et services.

- L'équipe a offert des consultations sur demande aux divisions afin de faciliter la planification de l'accessibilité et dans le cadre d'initiatives spéciales, par exemple :

  - Rendre une vidéo accessible

  - Consulter la collectivité à propos de l'interprétation gestuelle

  - Offrir des conseils sur l'utilisation des sous-titres à une personne qui n'avait jamais utilisé cette technologie

  - Préparer de l'information sur l'accessibilité devant être incluse dans une trousse éducative d'orientation en ligne

  - Répondre aux enjeux liés aux services de sous-titrage et à la sécurité des technologies de l'information

  - Situer les services d'adaptation dans les collectivités plus petites

  - Élaborer des plans pour les domaines de programmes afin de rendre les formulaires et documents existants accessibles

  - Rendre un événement accessible.

- L'équipe a dirigé des projets dans le cadre de différentes initiatives en matière d'accessibilité, par exemple l'approvisionnement et la mise en œuvre d'appareils fonctionnels pour personnes malentendantes dans les palais de justice; l'élaboration d'une demande de propositions pour la formation des webmestres et du personnel clé sur la compréhension des besoins des utilisateurs d'appareils fonctionnels et les pratiques exemplaires en matière de sites Web accessibles; création d'un cours d'apprentissage sur la création de documents Word accessibles.

- L'équipe a soutenu et coordonné les activités de trois comités sur l'accessibilité :

  - Le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario – un comité formé d'intervenants du secteur de la justice et de représentants des personnes handicapées –, notamment la production du bulletin du Comité, intitulé *L'accessibilité en bref*.

  - Le Comité directeur de l'accessibilité du ministère, formé de représentants de chaque division ministérielle et qui travaille à la planification de l'accessibilité pendant toute l'année.

  - Le sous-comité d'accessibilité aux tribunaux de la table de planification ministérielle de la Division des services aux tribunaux. Ce comité compte parmi ses membres les responsables régionaux des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité et des représentants des principaux services des palais de justice, qui discutent des façons d'améliorer l'accessibilité des services dans les palais de justice.

- L'équipe a siégé à des comités et à des groupes de travail portant sur divers sujets au sein du ministère et dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario. Par exemple, un comité sur l'interprétation gestuelle à distance, un comité ministériel sur un nouveau système d'information numérique pour les tribunaux, ainsi qu'un sous-comité des intervenants de la magistrature et du barreau sur les demandes d'adaptation dans les tribunaux.

- L'équipe a coordonné la surveillance des principales initiatives du ministère en matière d'accessibilité en mettant en œuvre un processus de rapports trimestriels sur l'accessibilité. Le processus est actuellement axé sur la formation obligatoire, la rétroaction sur l'accessibilité, les nouveaux sites Web et les processus d'approvisionnement. Les renseignements clés sont partagés avec le sous-ministre sous forme de rapport trimestriel.

  - L'équipe a entretenu un site Web interne contenant des renseignements à jour sur l'accessibilité, la formation et les moyens de sensibilisation à la disposition des employés. Le site Web a été mis à jour au cours de la dernière année pour intégrer des renseignements sur les obligations en vertu du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées ainsi que sur d'autres ressources, par exemple une vidéo de formation pour aider un guide voyant à orienter une personne aveugle.

  - L'équipe a servi d'agent de liaison avec le Bureau de la diversité de la FPO à propos d'initiatives en matière d'accessibilité dans l'ensemble de la FPO.

- L'équipe a coordonné la réponse du ministère au processus de certification qui attestait de la conformité du ministère au règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et au règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées. Le ministère se conformait entièrement à ces règlements.

Service de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité

Le service de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du palais de justice continue d'être une initiative clé du ministère en matière d'accessibilité. Les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité constituent un point de contact unique pour les questions et les renseignements concernant les caractéristiques et les services relatifs à l'accessibilité des services en personne ou des instances judiciaires. Les coordonnateurs répondent aux demandes de personnes atteintes d'un large éventail de handicaps : anxiété et autres troubles de santé mentale, déficiences visuelles, surdité et déficiences auditives, handicaps physiques et mobilité réduite, déficience cognitive, troubles d'apprentissages et troubles neurologiques. Bien que les coordonnateurs puissent offrir directement un grand nombre de mesures d'adaptations, certaines mesures doivent faire l'objet d'une décision prise par un fonctionnaire judiciaire, par exemple un juge. Les mesures d'adaptation peuvent être destinées aux participants aux procédures, aux membres du public, aux avocats, aux témoins, aux jurés et à d'autres participants des services aux tribunaux.

- Voici des exemples de mesures d'adaptation prise au cours de la dernière année :
  - Offrir des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes et des services de sous-titrage en temps réel pour les personnes malentendantes.
  - Aider à trouver un trajet accessible vers la salle d'audience pour une personne incapable d'utiliser les escaliers et agir à titre de guide personnel d'une personne ayant une déficience visuelle.
  - Fournir un fauteuil roulant à une personne souffrant de fatigue liée à un handicap
  - Coordonner la participation à une brève audience par téléconférence
  - Offrir l'interprétation gestuelle en langage des signes américain (American Sign Language) à une personne sourde
  - Offrir des versions accessibles des formulaires des tribunaux et des guides d'information, y compris des versions électroniques accessibles et des bandes sonores.

- Aider les clients à communiquer avec la magistrature concernant leur besoin de bénéficier de pauses supplémentaires pendant une cause, d'établir un horaire précis des causes ou d'alléger l'horaire.

- La page Web *Notre engagement à l'égard de l'accessibilité* du ministère, la page Web des adresses des tribunaux et les affiches permanentes dans les palais de justice continuent d'offrir des renseignements sur les services des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité. De plus, les renseignements sur les coordonnateurs ont été ajoutés à plusieurs guides et formulaires des tribunaux. Le ministère continue d'intégrer ces renseignements aux documents pertinents à mesure qu'ils sont mis à jour.

Autres réalisations en matière de service à la clientèle

- En plus des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité, le ministère dispose aussi d'employés responsables des mesures d'accessibilité pour les bureaux des procureurs de la Couronne et le Programme d'aide aux victimes et aux témoins. Ces responsables offrent de l'aide en coordonnant les mesures d'adaptation dans leurs propres services et en collaborant avec le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du palais de justice afin d'offrir des mesures d'adaptation aux personnes pendant les instances judiciaires.

- Le ministère a mis à jour une section du guide sur les services aux victimes et aux personnes vulnérables qui porte sur les interactions avec les personnes handicapées afin d'y inclure plus de renseignements et de ressources documentaires en vue de mieux aider les employés.

Formation et sensibilisation

Au cours de la dernière année, le ministère a continué d'offrir de la formation et de la sensibilisation à l'accessibilité au moyen d'initiatives à l'échelle du ministère, des divisions, des programmes ou des directions dans l'ensemble de la province. Une meilleure connaissance de l'invalidité et de l'accessibilité aidera le ministère à être davantage proactif dans ses initiatives en matière d'accessibilité.

- Les divisions du ministère sont tenues de s'assurer que tous les nouveaux employés suivent la formation obligatoire conçue pour répondre aux exigences du règlement intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines fournit à chaque division du ministère les résultats de la formation obligatoire sur une base trimestrielle. Les divisions sont tenues d'effectuer un suivi pour s'assurer que les nouveaux employés suivent la formation obligatoire sur l'accessibilité. Les principaux résultats sont également communiqués au sous-ministre.

- Les renseignements sur les responsabilités des employés du ministère en matière d'accessibilité ont été intégrés à l'orientation en ligne sur l'accessibilité destinée à tous les employés, lancée en juin 2012 et créée par l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines.

- En mars 2012, la Direction des politiques et des programmes en matière de droit de la famille a coordonné deux séances de sensibilisation à la santé mentale au centre-ville de Toronto à l'intention des employés du ministère intéressés par ce sujet. La séance organisée par le Centre de toxicomanie et de santé mentale faisait participer un survivant de troubles de santé mentale et l'autre séance faisait participer un employé de la FPO qui parlait de ses expériences.

- En novembre 2011, le ministère a coordonné des présentations au Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario faites par des représentants de l'Association canadienne pour la santé mentale et la Osgoode Hall Law School et portant sur les usagers souffrant de troubles de santé mentale. De plus, pendant l'année, l'Unité de l'accessibilité a offert des présentations au Comité sur différents sujets, notamment sur le règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées et des stratégies de sensibilisation à la sensibilité aux parfums. La Direction de la gestion des installations a offert des présentations sur ses réalisations en matière de caractéristiques d'accessibilité dans les palais de justice.

- La Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables (DSVPV) a mis en œuvre une série de séances de formation sur la sensibilisation à la diversité, notamment les séances ou orientations qui suivent sur l'accessibilité :

  - Une note de service et un guide sur la sensibilisation à la santé mentale affiché sur l'intranet de la division (février 2012)

  - Une note de service à l'intention du personnel sur la sensibilisation à l'autisme (avril 2012)

  - Un déjeuner de formation pour souligner la Semaine nationale de sensibilisation au syndrome de Down et reconnaître les forces et aptitudes des personnes atteintes du syndrome de Down, animé par un membre du personnel dont l'enfant est atteint du syndrome de Down (avril 2012)

  - Une communication sur la sensibilisation à la communication a été envoyée au personnel (mai 2012)

  - Un déjeuner de formation sur la schizophrénie a eu lieu le 8 juin 2012 et a été ouvert à tout le personnel de la division

  - Une présentation sur le syndrome d'alcoolisation fœtale (septembre 2012).

- La Direction des programmes et du développement communautaires de la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables a créé un diaporama sur la prestation de services aux clients handicapés. La présentation sera disponible sur l'intranet et le personnel utilisera cette ressource pour offrir des séances d'information et de sensibilisation aux partenaires du milieu de la justice et communautaire.

- En juin 2012, la Division des services juridiques a offert un cours sur les droits de la personne à l'intention des avocats. Les cours sur l'accessibilité ci-dessous ont été offerts aux chefs de bureau et au personnel administratif de la division :

  - Premiers soins en santé mentale (mai 2012)

  - Un cours d'un jour a été créé sur la façon de rendre l'Ontario accessible. Ce cours de formation comprenait des présentations sur l'historique et le contexte actuel en matière d'accessibilité ainsi que sur la communication avec les personnes handicapées et la création de documents accessibles. Le cours a été offert quatre fois pendant l'année.

  - Des séances d'information sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) ont eu lieu en mai et en juin afin d'expliquer les obligations du ministère en matière de protection de la vie privée et de renseignements personnels.

- Une directive à l'intention des employés des tribunaux les a informés du processus visant à fournir des mesures d'adaptation à un juré à sa demande. Ces renseignements ont aussi été fournis dans la version finale du manuel de gestion des jurys à la disposition de tous les employés des tribunaux sur l'intranet de la division.

- On a aussi offert plusieurs séances d'information et de sensibilisation à des tiers qui offrent des services au nom du ministère. Par exemple :

  - La Division des services aux tribunaux a organisé une présentation et une discussion sur les nouveaux règlements portant sur les Normes d'accessibilité intégrées à sa rencontre du mois de mai avec 30 fournisseurs de services externes qui offrent des services de médiation familiale et d'information.

  - Les interprètes qui souhaitent figurer au Registre des interprètes judiciaires indépendants agréés doivent suivre une séance de formation de deux jours qui englobe une formation sur l'accessibilité. Cette formation s'ajoute à la formation obligatoire sur l'accessibilité en vertu de la LAPHO. Depuis novembre 2011, 95 interprètes indépendants ont suivi la formation.

- La Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables offre régulièrement de la formation sur l'accessibilité à l'occasion de ses rencontres à l'intention des coordonnateurs des centres de visites surveillées, en se servant de ressources communautaires locales. Les centres constituent un lieu sûr et neutre, axé sur l'enfant, pour les visites entre un enfant et le membre de la famille qui n'a pas le droit de garde ou un lieu pour reconduire les enfants lorsqu'ils rencontrent l'autre parent. Par exemple, un professionnel en santé mentale de l'Université Western Ontario a examiné le rapport *Parce qu'on importe!* de la Commission ontarienne des droits de la personne avec 20 coordonnateurs de centres à l'automne 2012.

Processus de rétroaction sur l'accessibilité

Le ministère est conscient qu'il faudra plusieurs années avant d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans tous nos services, édifices et programmes. Nous encourageons les personnes handicapées à donner leurs commentaires afin que nous soyons plus rapidement en mesure de recenser les obstacles et de savoir si les mesures que nous mettons en œuvre en matière d'accessibilité fonctionnent.

- Le ministère continue d'offrir un processus permettant d'offrir de la rétroaction sur l'accessibilité des programmes et services ministériels. Il est possible de faire des commentaires directement en personne au personnel du ministère ou par écrit, par courriel, par ATS ou par téléphone. Le processus est décrit sur la page Web *Notre engagement à l'égard de l'accessibilité*. De plus, les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité des palais de justice et les autres employés encouragent la rétroaction lorsqu'ils offrent des mesures d'adaptation afin que nous puissions apprendre de l'expérience de nos usagers.

- Les employés et chefs régionaux collaboreront avec la personne handicapée en vue d'éliminer immédiatement tout obstacle ou d'offrir des mesures d'adaptation. Par exemple, si un palais de justice ou une salle d'audience n'est pas accessible, le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité peut aider à présenter une demande visant à déplacer la cause dans une salle d'audience accessible.

- Parfois, la rétroaction permettra de modifier nos façons de faire. Par exemple, une personne a fourni une rétroaction au moyen de la ligne ATS de renseignements généraux du ministère concernant les difficultés éprouvées pour communiquer avec le tribunal local à l'aide du service de relais ATS. La Direction des communications a travaillé en étroite collaboration avec le personnel du tribunal local et a découvert que la meilleure façon de répondre aux besoins des personnes était de communiquer avec eux par courriel. Par conséquent, les employés de la ligne des renseignements généraux ont pris l'habitude de demander à une personne

téléphonant à l'aide du service ATS si elle souhaite poursuivre la communication par courriel.

- Au cours de la dernière année, le ministère a continué d'améliorer son processus de rétroaction. Toutes les divisions ministérielles offrant des services au public ont maintenant mis en œuvre un processus de division pour faire le suivi de la rétroaction et la communiquer en suivant le processus de rapports trimestriels sur l'accessibilité. Cette façon de faire garantit que la division peut faire le suivi des tendances en matière de rétroaction et que les améliorations à l'accessibilité qui ne peuvent être réalisées dans l'immédiat sont recensées pour une planification future.

- L'Unité de l'accessibilité fait également le suivi de la rétroaction générale à l'endroit du ministère afin de repérer des tendances et de chercher et offrir des conseils sur des solutions. Les domaines où la rétroaction a été la plus importante sont les suivants : accessibilité de certains de nos édifices les plus anciens, (il en question plus bas dans la section portant sur les édifices), de longues files pour pénétrer dans le tribunal les jours où des jurys sont présents; indications dans le palais de justice et portes accessibles avec dispositif d'ouverture automatique. Lorsque l'on communique avec eux à l'avance, les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité peuvent collaborer avec les usagers handicapés afin de répondre à ces préoccupations et à d'autres au moyen de mesures d'adaptation.

- Plusieurs secteurs du ministère ont aussi intégré les questions liées à l'accessibilité à leurs sondages sur le service à la clientèle.

  - La Division des services aux tribunaux met en œuvre le sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services au comptoir des tribunaux et le sondage sur la satisfaction de la clientèle pour les Centres d'information sur le droit de la famille. Dans les deux cas, plus de 60 % des personnes handicapées ont déclaré qu'elles étaient satisfaites ou très satisfaites de leurs services. Dans le cas des Programmes d'information obligatoire du droit de la famille, 76,7 % des personnes handicapées ont déclaré qu'elles étaient satisfaites que ces services leur soient accessibles. Nous espérons que nos efforts visant à améliorer l'accessibilité au cours de la prochaine année augmenteront ce degré de satisfaction.

  - Le sondage sur la satisfaction de la clientèle pour le Programme d'aide aux victimes et aux témoins a recensé un grand nombre de commentaires positifs, notamment :

    - Une personne à la cheville cassée et souffrant de troubles épileptiques a déclaré qu'on lui a fourni un fauteuil roulant avec beaucoup de compassion et de préoccupation.

- Une personne avec une déficience intellectuelle a déclaré qu'on lui a expliqué les renseignements d'une façon lui permettant de comprendre et avec dignité.

- Une autre personne a déclaré que les employés « se sont toujours souciés de ma santé et de mon bien-être comme s'il s'agissait de leur plus grande préoccupation. Je leur en suis reconnaissante. »

Avis d'interruption de service

- Le ministère continue d'informer le public des interruptions temporaires d'installations ou de services à l'intention des personnes handicapées en installant des affiches et en indiquant d'autres façons d'avoir accès au service. L'Unité de continuité des activités et de gestion des situations d'urgence de la Division de la gestion des services ministériels a établi un processus qui décrit comment le ministère informera les usagers d'interruptions temporaires de services, d'équipement ou d'installations auxquels ont habituellement recours les personnes handicapées pour avoir accès à un service, par exemple un ascenseur. L'avis d'interruption de service contient de l'information sur les autres façons d'avoir accès aux services. Ce processus d'affichage des avis a maintenant été intégré aux plans de continuité des activités.

- Au cours de la dernière année, on a recensé plusieurs exemples d'utilisation d'avis d'interruption de service.

  - Les services du palais de justice ont dû être relocalisés en raison d'un incendie au palais de justice de Sault Ste. Marie et de dommages causés par une tornade au palais de justice de Goderich du comté de Huron. Des avis ont été affichés sur le site Web du ministère et à l'échelle locale.

  - Plus récemment, une inondation au palais de justice d'Ottawa a forcé le recours à un avis d'interruption de service pour informer les personnes handicapées des endroits où elles pouvaient obtenir des services et de la façon de communiquer avec le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité.

Milieu bâti

Le ministère exploite plus de 170 tribunaux dans l'ensemble de la province ainsi que de nombreux autres édifices et bureaux. Il tient compte de l'accessibilité lorsqu'il rénove des édifices et dans les nouveaux édifices. Le ministère tente aussi chaque année d'intégrer les caractéristiques nécessaires en matière d'accessibilité à ses édifices existants afin qu'avec le temps, nous puissions améliorer l'accessibilité dans tous nos édifices et bureaux.

- La Direction de la gestion des installations du ministère a intégré un atelier de deux heures sur l'accessibilité dans le cadre de son programme d'accueil des nouveaux employés. On a également intégré des ressources sur l'accessibilité au programme d'orientation de la direction destiné aux nouveaux employés.

- La Direction de la gestion des installations a aussi intégré l'accessibilité à plusieurs processus opérationnels :

  - Tout l'approvisionnement de la direction inclut des exigences en matière d'accessibilité, le cas échéant;

  - Tous les projets en matière d'installations font l'objet d'un examen afin de trouver des possibilités d'améliorer l'accessibilité;

  - La direction réserve de l'argent chaque année pour améliorer l'accessibilité dans les tribunaux, édifices et bureaux existants.

- Le ministère est conscient qu'un grand nombre de ses tribunaux dans la province sont plus anciens et n'ont pas été conçus en tenant compte de l'accessibilité. Le ministère continue de faire des progrès pour éliminer les obstacles dans ses édifices dans l'ensemble de la province, mais cela prendra du temps. En attendant, lorsque le degré d'accessibilité d'un palais de justice ne répond pas aux besoins d'une personne, le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du palais de justice est heureux de collaborer avec la personne pour trouver d'autres façons d'offrir des services accessibles.

- Voici des exemples de certains des projets d'accessibilité dans la province qui ont été réalisés au cours de la dernière année :

  - Cornwall – 216-218, rue Pitt – On a installé des comptoirs accessibles dans deux salles d'interrogation du bureau du Programme d'aide aux victimes et aux témoins;

  - St. Catharines – Les rénovations faites aux salles d'audience 6 et 7 incluent un accès sans obstacle au podium des juges, aux postes de travail des tribunaux/greffiers et à la barre des témoins;

  - Kenora – 216, rue Water – On a aménagé le comptoir public pour le rendre accessible;

  - Toronto, Osgoode Hall - On a procédé à l'installation de mécanismes d'ouverture automatique des portes et de boutons de détresse dans les toilettes du 3^{e} étage;

- Toronto, 393, rue University – On a procédé à l'installation d'un podium accessible dans la salle d'audience 905 et à l'aménagement d'une salle de conférence/requêtes;

- Ottawa – À la suite des rénovations effectuées en raison de l'inondation, on a aménagé les barres de témoins de deux salles d'audience pour les rendre accessibles;

- Peterborough, 70, rue Simcoe – On a ajusté les bancs dans quatre salles d'audience pour les adapter aux fauteuils roulants;

- Sudbury – On a construit un nouveau comptoir public accessible;

- Haileybury – On a construit un bureau d'Aide juridique Ontario accessible;

- Cochrane – On a construction une salle d'interrogation pour détenus et avocats accessible.

- Le Bureau de l'avocat des enfants a entrepris la rénovation de son aire d'accueil, notamment en rendant le comptoir accessible, en élargissant les portes et en aménageant des toilettes accessibles.

- Le ministère continue de tenir compte de l'accessibilité lorsqu'il conclut ou renouvelle un bail pour un édifice ou un bureau. La Direction de la gestion des installations travaille en étroite collaboration avec Infrastructure Ontario pour s'assurer d'inclure autant que possible l'accessibilité dans les baux, qu'ils soient nouveaux ou renouvelés. Les exigences en matière d'accessibilité sont incluses dans les critères cotés par points au moment d'évaluer un emplacement pour la conclusion d'un nouveau bail. Dans le cas du renouvellement d'un bail, la Direction de la gestion des installations essaie de convaincre les locateurs d'inclure la conformité aux plus récentes normes en matière d'accessibilité dans les propositions de renouvellement.

- Le ministère inclut invariablement les exigences standards et élevées en matière d'accessibilité dans les contrats pour la conception et la construction de nouveaux palais de justice. Par exemple, tous les nouveaux projets de palais de justice incluront des bateaux de trottoir, des rampes et des parcours d'accès sans obstacle jusqu'à l'entrée principale et les aires publiques. Ils incluront aussi des portes à ouverture automatique, un affichage accessible en braille, de la bonne taille et offrant un bon contraste, ainsi que des comptoirs accessibles. Ces projets engloberont aussi des caractéristiques d'accessibilité évoluées et propres aux palais de justice, par exemple un banc des jurés accessible en fauteuil roulant, des barres des témoins et des box des accusés accessibles, ainsi que d'autres fonctionnalités.

Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées

Le ministère a adopté et respecte les directives et politiques de la fonction publique de l'Ontario et se rapportant à l'accessibilité dans les domaines de l'information et des communications, de l'emploi et de l'approvisionnement pour assurer le respect du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées.

- Le ministère du Procureur général respecte les exigences 2012 du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées.

- Le ministère inclut un lien vers le guide « Fonction publique de l'Ontario : politiques d'accessibilité efficaces » portant sur les directives et politiques en matière d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario sur sa page Web *Notre engagement à l'égard de l'accessibilité*.

Information et communications

Communications

- Les appareils fonctionnels pour personnes malentendantes constituent la mesure d'adaptation la plus fréquemment demandée dans les palais de justice du ministère. Afin de permettre aux personnes malentendantes de communiquer de façon efficace, l'Unité de l'accessibilité, avec l'aide financière de la Direction de la gestion des installations, a créé un projet biennal visant à fournir et à distribuer des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes à tous les palais de justice permanents. Cet approvisionnement a été réalisé au cours de la dernière année et des guides d'orientation ont été préparés. Huit guide et modules de formation sur la configuration et le dépannage ont été créés pour les huit types d'appareils et affichés en ligne à l'intention du personnel. Le projet doit être achevé d'ici le 31 mars 2013.

- La Division des politiques et des tribunaux décisionnels a aidé à rendre accessibles les consultations publiques pour l'examen du système des droits de la personne de l'Ontario en s'assurant que l'on utilise des édifices accessibles et en offrant un service d'interprétation gestuelle en langage des signes américain (American Sign Language), ainsi qu'en fournissant des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes, un sous-titrage en temps réel, une aide pour aider les gens à s'asseoir, des supports de communication accessibles et des mesures d'adaptation personnalisées.

- Chaque membre de la Direction des communications, des Communications et de l'Unité de la correspondance et des renseignements au public qui répond aux demandes de renseignements a suivi une formation sur l'utilisation de la ligne ATS.

- Un projet visant à améliorer la disponibilité d'interprètes qualifiés en langage des signes desservant les tribunaux est en voie de se terminer. On formulera des recommandations en mars 2013.

Supports et documents accessibles

Les services du ministère du Procureur général nécessitent souvent le recours à des documents d'information et à des formulaires. Accroître l'accessibilité de nos formulaires, documents et communications continue donc d'être une grande priorité des travaux d'accessibilité du ministère.

- Le ministère fournit sur demande des documents et formulaires sur support accessible.

- Tous les plans de sécurité du ministère sont conservés sur support de substitution accessible afin de pouvoir être fournis sur demande.

- De plus, l'Unité de l'accessibilité se sert d'une stratégie pour aider chaque division offrant des services au public à rendre accessibles de façon proactive leurs documents et formulaires. Les divisions doivent repérer les documents les plus couramment utilisés et les rendre accessibles de façon prioritaire. La page Web interne du ministère sur les ressources en matière d'accessibilité aide à la création de documents et formulaires accessibles.

- Dans le cadre de la stratégie du ministère visant à rendre les documents accessibles, l'Unité de l'accessibilité a offert une séance de formation pratique sur la création de documents Word 2010 accessibles pour le personnel concerné de chaque division. Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information de la FPO a offert la formation à plus de 50 employés du ministère. Le Centre a aussi créé une trousse de formation en ligne spécialement pour le ministère et portant sur la création de documents Word 2003 accessibles, puisque certains secteurs du ministère utilisent toujours Word 2003.

- La Direction des communications a pour pratique courante de veiller à ce que toutes les réponses par courriel à des courriels de demande de renseignements généraux sur le ministère soient fournies en format accessible. Toutes les notes de services et bulletins internes diffusés au sein du ministère par la Direction sont aussi offerts en format électronique accessible.

- La Direction des communications du ministère collabore avec les divisions et les directions afin de réviser le langage clair du contenu Web et des documents. Parmi les documents ayant été passés en revue au cours de la dernière année, notons : Déclaration de la victime ou du témoin, le contenu de la section sur le droit criminel

du site Web de Justice Ontario et les lignes directrices pour faire une demande de certificat de nomination à titre de fiduciaire de la succession testamentaire.

- Au début de 2012, la Cour d'appel de l'Ontario a mis en œuvre des modèles de décision dans Microsoft Word à l'intention des juges, des secrétaires juridiques, des avocats-conseils à l'interne et des adjoints juridiques pour veiller à ce que les décisions rendues par le tribunal sur Internet soient accessibles aux membres de la profession, des médias et du public.

- La Direction des politiques et des programmes en matière de droit de la famille a procédé à une révision du Guide des procédures à la Cour de la famille et du Guide d'auto-assistance relatif aux motions en modification en utilisant un langage clair et dans un format Microsoft Word accessible. De plus, la principale publication en droit de la famille, Ce que vous devez savoir sur le droit de la famille en Ontario, a été passée en revue et publiée en format plus accessible. Ces guides étaient autrefois uniquement offerts en format PDF (Portable Document Format).

- À la suite de demandes des usagers, les formules ci-dessous de la cour des petites créances et de droit de la famille ont été créées en format accessible sur demande au cours de la dernière année. Elles seront également offertes en format électronique accessible sur le site Web Formules des Cours de l'Ontario.

  - 7A, Demande du demandeur
  - 8A, Affidavit de signification
  - 20E, Avis de saisie-arrêt
  - 20H, Avis d'interrogatoire
  - 20P, Affidavit relatif à une demande d'exécution forcée
  - 8, Requête (formule générale)
  - 8A, Requête en divorce
  - État financier

- Un autre volet des efforts du ministère visant à améliorer l'accessibilité de ses documents consiste à saisir l'occasion d'améliorer l'accessibilité lorsque les documents sont mis à jour ou font l'objet d'une réimpression. Par exemple :

  - Le Bureau du tuteur et curateur public et Services aux victimes - Ontario ont ajouté la formulation « Cette information est disponible sous d'autres formes, sur demande » à leurs brochures ayant fait l'objet d'une réimpression.

- La Division des services aux tribunaux a ajouté un avis sur la disponibilité des services d'un coordonnateur de l'information sur l'accessibilité et le numéro de téléphone ATS aux formulaires des tribunaux pertinents à mesure que ceux-si sont révisés. Par exemple, en juin 2012, le formulaire de demande d'adoption a été mis à jour pour inclure cette information.

- En raison des changements aux règles des tribunaux concernant les formulaires pour les affaires successorales, la Direction des politiques et des programmes en matière de droit civil a pu réviser les formulaires pour les simplifier et les rendre plus faciles à utiliser. Elle les a également créés en format électronique Microsoft Word accessible.

Sites Web et applications Web

- Tous les nouveaux sites Web et applications Web du ministère ou ceux ayant fait l'objet d'un rafraîchissement important doivent être recensés au moyen du processus de rapports trimestriels sur l'accessibilité et on s'attend à ce qu'ils répondent aux exigences en matière d'accessibilité des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) (à l'exception du sous-titrage en temps réel et des descriptions audio). Si cela est impossible, une explication étayée doit être fournie. À l'heure actuelle, les nouveaux sites Web et applications Web du ministère ou ceux ayant fait l'objet d'un rafraîchissement important satisfont aux exigences.

- Une grande partie des renseignements contenus dans le site Web public principal du ministère sont fournis en format électronique accessible. Lorsque cela est impossible, comme dans le cas de rapports volumineux, l'information est offerte en langage clair et en format PDF (Portable Document Format) pour s'assurer que tous puissent les consulter.

- Le Comité consultatif sur les nominations à la magistrature et le Comité consultatif sur la nomination des juges de paix ont converti leurs sites Web ministériels internes en format HTML accessible. De nombreux documents publiés sur le site Web ont aussi été convertis en formats accessibles et d'autres seront fournis en format accessible sur demande.

- On a ajouté un lien menant à la page d'information sur les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité dans les palais de justice et sur la façon de présenter une demande de mesure d'adaptation sur le site Web de Formules des Cours de l'Ontario.

Approvisionnement

Le ministère continue de se conformer aux exigences du règlement Normes d'accessibilité intégrées afin d'inclure les critères et fonctions d'accessibilité lorsqu'il fournit ou acquiert des biens, des services ou des installations, sauf dans les situations où cela est impossible. Cette façon de faire inclut les exigences se rapportant aux dispositifs électroniques interactifs, comme des systèmes de point de vente ou des guichets.

- Le directeur général du ministère a communiqué à tous les employés et chefs les obligations de tenir compte de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement. L'Unité de l'accessibilité du ministère a également rencontré les principaux employés qui participent au processus d'approvisionnement dans l'ensemble du ministère pour les sensibiliser à ces exigences. L'Unité du contrôle financier et les employés clés de la division ayant des responsabilités relatives à l'approvisionnement font des rappels sur le besoin de tenir compte de l'accessibilité. De plus, l'Unité de l'accessibilité peut prodiguer des conseils sur la façon de recenser les exigences en matière d'accessibilité pour l'approvisionnement, le cas échéant.

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines a diffusé un rappel à tous les chefs du ministère concernant l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement à l'aide de la documentation d'information de la campagne Accessibilité à la source sur l'approvisionnement accessible et préparée par le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario. Voici des exemples où l'on a tenu compte de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement :

  - La Direction des solutions technologiques pour les tribunaux de la Division des services aux tribunaux a inclus la formulation ci-dessous dans toutes les demandes de service et énoncés des travaux utilisés pour solliciter des services auprès de fournisseurs :

    - Conformité à la LAPHO : Tous les travaux réalisés par le fournisseur doivent respecter les normes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en matière de conception de sites Web publics et internes. En particulier, les travaux doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA). Pour des explications plus détaillées, consultez le site http://www.w3.org/TR/WCAG20/.

  - L'Unité des services en français exige que l'emplacement sélectionné pour la séance de formation annuelle soit accessible.

- Cet automne, dans le cadre du processus de rapports trimestriels sur l'accessibilité coordonné par l'Unité de l'accessibilité, on a demandé à toutes les divisions d'instaurer des politiques, procédures ou processus afin d'être en mesure de continuer à satisfaire les exigences en matière d'approvisionnement du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées.

- L'Unité de l'accessibilité a fourni des ressources sur l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement et des liens menant à la procédure à suivre pour assurer l'accessibilité dans l'approvisionnement préparée par la fonction publique de l'Ontario sur la page Web du ministère portant sur l'accessibilité.

Emploi

Au cours de la dernière année, le ministère a poursuivi son engagement à repérer et supprimer les obstacles pour les employés handicapés au sein du ministère et à offrir des mesures d'adaptation des emplois.

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines a continué d'offrir un soutien aux chefs pour les aider à accéder à des services spécialisés de mesures d'adaptation du lieu de travail grâce aux services ministériels offerts par RHOntario.

- Les employés handicapés du ministère ont la chance de discuter de tout besoin en cas d'évacuation d'urgence et de préparer un plan d'évacuation avec leur chef. Par exemple, chaque fois qu'a lieu une formation ou une planification de l'évacuation, la Division des politiques et des tribunaux décisionnels demande au personnel de recenser tout besoin relatif à des mesures d'adaptation, y compris en cas d'évacuation d'urgence.

- Le ministère a également offert un Programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité permettant aux employés handicapés de demander l'aide d'un mentor qui leur prodigue des conseils sur leur perfectionnement professionnel. Le mentor peut également en apprendre davantage sur l'accessibilité à l'occasion de séances de mentorat.

- On a intégré l'accessibilité aux engagements en matière de rendement de tous les chefs, directeurs et sous-procureurs généraux adjoints.

  - L'engagement des chefs et directeurs consiste à faire progresser les valeurs et stratégies organisationnelles, notamment l'accessibilité, le volet écologique et l'excellence du service.

  - L'engagement des sous-procureurs généraux adjoints consiste à intégrer les valeurs et stratégies organisationnelles, notamment la diversité, l'accessibilité, le volet écologique et l'excellence du service dans leurs principales activités.

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines du ministère a lancé un centre de ressources en ligne en matière d'orientation en avril 2012 pour aider les chefs et les nouveaux employés à connaître le ministère, leurs responsabilités et possibilités. La prise en compte de l'accessibilité a constitué un élément essentiel de cette initiative. Un représentant de l'Unité de l'accessibilité a prodigué des conseils à ce sujet. Depuis le 1er octobre 2012, les employés et leurs chefs doivent obligatoirement suivre le programme d'orientation du ministère.

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines a organisé des groupes de discussion à l'intention des employés handicapés du ministère. On a demandé à ces employés de partager leurs points de vue sur leurs questions ou préoccupations. On leur a également demandé des suggestions pour accroître la mobilisation des employés handicapés au sein du ministère.

- Le représentant du ministère auprès du Conseil consultatif de la fonction publique de l'Ontario en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées a également écrit à tous les employés du ministère pour leur demander s'ils étaient intéressés à faire partie d'une liste d'envoi afin de participer au conseil et d'en apprendre davantage sur son travail. Le représentant du ministère est le président du conseil et se fait le porte-parole des employés handicapés sur des questions qui les concernent et prodigue des conseils à la fonction publique de l'Ontario sur l'amélioration de l'accessibilité.

- Le ministère inclut également l'accessibilité dans le processus de recrutement. Par exemple, la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables inclut la formulation ci-dessous dans ses documents et annonces d'emploi écrites : « Si vous avez besoin de toute mesure d'adaptation au cours du processus d'entretien, faites-le-moi savoir. » On demande aussi aux candidats rejoints par téléphone s'ils ont besoin d'une mesure d'adaptation.

- Des mesures d'adaptation ergonomiques préventives ont été offertes aux employés dans plusieurs directions du ministère. De plus, on a fourni à un employé ayant une déficience visuelle un éclairage spécialisé ainsi qu'un poste de travail entièrement ajustable.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite

Notre déclaration d'engagement:

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Cette année, le plan d'accessibilité du ministère du Procureur général met l'accent sur six domaines. Pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité, le ministère a prévu d'entreprendre les activités décrites ci-dessous. À tout le moins, ces initiatives favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vigueur et aux normes d'accessibilité intégrées édictées en vertu de la LAPHO, ainsi que dans d'autres domaines.

- Service à la clientèle
- Information et communications
- Milieu bâti
- Approvisionnement
- Formation en matière d'accessibilité
- Emploi

Le ministère profitera également de nouvelles possibilités qui se présentent pendant l'année, à mesure qu'il planifie ou démarre de nouveaux travaux.

Service à la clientèle

Le ministère du Procureur général s'est engagé à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées.

- Les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité continueront de constituer le principal point de contact unique pour fournir de l'information ou répondre aux demandes de mesure d'adaptation pour les procédures, programmes et services au comptoir du palais de justice. Les responsables des mesures d'accessibilité pour le Programme d'aide aux victimes et aux témoins et les bureaux des procureurs de la Couronne continueront de répondre aux demandes dans le cadre de leurs programmes et collaboreront avec le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du palais de justice.

- L'Unité de l'accessibilité continuera de soutenir les services des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité de la Division des services aux tribunaux, du Bureau des avocats de la Couronne et de la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables en leur prodiguant des conseils et en leur offrant de l'orientation, de la formation et des ressources.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- L'Unité de l'accessibilité collaborera avec le sous-comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario, les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité des palais de justice et les responsables des mesures d'accessibilité afin de recenser et d'offrir la formation, l'orientation ou les mesures de soutien supplémentaires demandées par les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité et les responsables des mesures d'accessibilité au cours de la prochaine année.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Un responsable régional des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité des palais de justice ainsi qu'un membre de l'Unité de l'accessibilité du ministère feront une présentation sur le service de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du palais de justice à un groupe d'avocats en exercice dans le cadre d'une séance de formation offerte par le Barreau du Haut-Canada. La séance sera enregistrée afin d'être présentées ultérieurement à d'autres groupes. En février 2013, on prévoit offrir une présentation semblable à un groupe d'étudiants en droit dans le cadre d'une séance d'information également offerte par le Barreau du Haut-Canada. Ces occasions aideront à éclairer les avocats sur les services dont peuvent profiter leurs clients handicapés.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2012 et février 2013

- L'Unité de l'accessibilité continuera de collaborer avec le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario et ses sous-comités, ainsi qu'avec le Comité directeur de l'accessibilité du ministère et le sous-comité d'accessibilité aux tribunaux afin d'améliorer l'accessibilité dans les tribunaux et au ministère et d'en faire un suivi.

  - L'Unité de l'accessibilité continuera de collaborer avec le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario à la préparation d'un plan d'information et d'affichage sur la sensibilisation aux parfums à l'intention des palais de justice.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

Information et communications

Le ministère du Procureur général s'est grandement engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles pour les personnes handicapées. L'information que nous fournissons et la façon dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

- Le ministère poursuivra sa stratégie d'offrir des supports de substitution sur demande et de prévoir la conversion et la mise à niveau des documents existants en format électronique accessible.

  - Les divisions poursuivront leurs stratégies de mettre à niveau les formulaires et documents existants en les offrant en formats électroniques accessibles.

  Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Toutes les divisions du ministère continueront d'utiliser un langage clair dans la mesure du possible dans les nouveaux documents et formulaires à l'intention du public ainsi que dans les documents et formulaires existants faisant l'objet d'une révision.

  Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- L'Unité de l'accessibilité fournira des renseignements à jour sur le processus interne pour répondre aux demandes de documents en formats accessibles sur la page Web portant sur l'accessibilité. L'Unité continuera également de fournir des ressources en matière d'accessibilité créées par le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information et le Bureau de la diversité de la FPO, notamment la documentation de la campagne Accessibilité à la source en formats accessibles.

  Calendrier de mise en œuvre : Juin 2013

- Les demandes d'accès à l'information et protection de la vie privée ainsi que les formulaires d'autorisation de divulgation de renseignements personnels (en anglais et en français) seront passés en revue pour satisfaire les exigences en matière d'accessibilité.

  Calendrier de mise en œuvre : Juin 2013

- L'Unité de l'accessibilité du ministère terminera son projet biennal de mise en œuvre d'appareils fonctionnels pour personnes malentendantes dans tous les palais de justice permanents, avec l'aide des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité et des Services technologiques pour la justice. Les appareils fonctionnels pour personnes malentendantes constituent la mesure d'adaptation la plus fréquemment demandée dans les palais de justice.

  Calendrier de mise en œuvre : Mars 2013

- Le ministère veillera à ce que ses processus pour recevoir la rétroaction soient accessibles aux personnes handicapées en offrant des formats accessibles ou des aides à la communication sur demande.

  Calendrier de mise en œuvre : Janvier 2013

- La Direction des politiques et des programmes en matière de droit de la famille de la Division des services aux tribunaux démarre un projet visant à rendre huit des

formulaires les plus couramment utilisés en droit de la famille accessibles, en langage clair et conviviaux.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2013

- L'Unité du soutien à l'application de la *Loi sur les infractions provinciales* de la Division des services aux tribunaux collabore avec ses partenaires municipaux afin d'établir un processus pour répondre aux demandes de personnes handicapées pour obtenir des formulaires relatifs à la *Loi sur les infractions municipales* en formats accessibles. Elle travaille également à recenser les formulaires les plus couramment utilisés et à établir une stratégie pour s'assurer que ces formulaires sont accessibles.

  Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2014

- La Direction des communications et l'Unité de l'accessibilité continueront de travailler en collaboration avec les divisions du ministère pour faire un suivi et un compte rendu des nouveaux sites Web et applications Web ou de ceux ayant fait l'objet d'un rafraîchissement important au moyen du processus de rapports trimestriels sur l'accessibilité.

  Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2013

Milieu bâti

Le ministère du Procureur général s'est engagé à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci. Le ministère continuera d'inclure l'accessibilité dans ses nouveaux édifices, dans ceux qu'il rénove et partout où cela est nécessaire sous forme de mise à niveau des édifices existants. Voici d'autres initiatives particulières prévues pour la prochaine année :

- La Direction de la gestion des installations installera de nouvelles affiches conçues pour être accessibles (gros caractères, bon contraste et incluant le langage braille) et pour aider les gens à se situer dans 12 palais de justice.

  Calendrier de mise en œuvre : Mars 2013

- La Direction de la gestion des installations effectuera des vérifications pilotes de l'accessibilité dans trois palais de justice. Les renseignements recueillis au moyen de cette vérification serviront à finaliser une approche standard en matière de vérifications de l'accessibilité tenant compte des normes actualisées en matière d'accessibilité.

  Calendrier de mise en œuvre : Mars 2013

- Le ministère s'est efforcé, chaque année, d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans nos palais de justice existants. L'année prochaine, le ministère élaborera une stratégie d'accessibilité pluriannuelle afin de poursuivre

l'amélioration de l'accessibilité des palais de justice du gouvernement de l'Ontario pour les personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2013

- Au cours de la prochaine année, les nouveaux palais de justice dotés de fonctionnalités évoluées en matière d'accessibilité ouvriront à Waterloo (printemps 2013), Quinte (été 2013) et Thunder Bay (automne 2013). Ces palais de justice seront accessibles dans les aires publiques et offriront des fonctionnalités évoluées comme des lutrins et barres des témoins à hauteur ajustable. La barre des témoins et le banc des jurés sont également accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2013

Approvisionnement

Le ministère du Procureur général s'est engagé à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Les divisions du ministère sont tenues de veiller à ce que leurs approvisionnements répondent aux exigences en matière d'accessibilité du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées et des politiques de la FPO et du ministère concernant l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement.

- Les chefs et les employés travaillant à l'approvisionnement continueront de surveiller les approvisionnements pour s'assurer qu'ils tiennent compte de l'accessibilité, et l'Unité de l'accessibilité continuera de prodiguer des conseils et de l'aide au besoin.

  - L'Unité de l'accessibilité continuera de communiquer et d'afficher toute autre ressource ministérielle ou autre portant sur l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement et d'émettre des rappels aux divisions concernant leurs obligations en matière d'accessibilité dans l'approvisionnement.

  - L'Unité communiquera également ces rappels aux divisions afin qu'elles tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité dans les contrats conclus avec des fournisseurs tiers.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

Formation en matière d'accessibilité

Le ministère continuera à se concentrer sur le perfectionnement de la connaissance qu'a le personnel clé en matière d'invalidité et d'accessibilité dans des domaines pertinents à leurs fonctions.

- Le ministère continuera de veiller à ce que ses nouveaux employés suivent la formation obligatoire sur l'accessibilité et que les chefs et superviseurs suivent la formation obligatoire sur les mesures d'adaptation à l'intention des employés handicapés.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- L'Unité de l'accessibilité du ministère coordonnera la mise en œuvre d'une nouvelle formation sur le règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées et sur le Code des droits de la personne, puisqu'il s'applique aux personnes handicapées. Les divisions géreront le suivi et le respect de la formation.

  Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- L'Unité de l'accessibilité coordonne un projet visant à offrir à environ 80 employés une formation spécialisée permettant de comprendre les besoins en matière d'accessibilité des utilisateurs d'appareils fonctionnels et traitant du respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web pour les sites et applications Web.

  Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Le ministère continuera de travailler à un projet communautaire biennal mis sur pied par la branche torontoise de l'Association canadienne pour la santé mentale afin de concevoir une trousse de formation pour le secteur de la justice et portant sur la communication avec les personnes souffrant d'un trouble de santé mentale. Le projet est financé par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires au moyen de son Programme InterActions pour le changement.

  - Un membre de l'Unité d'accessibilité siège au comité directeur de ce projet.

  - Les employés de la Division du droit criminel et de la Division des services aux tribunaux siègent au comité consultatif de ce projet.

  Calendrier de mise en œuvre : Mars 2014

Emploi

Le ministère du Procureur général s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses. De plus, le ministère s'est engagé à s'assurer que les personnes handicapées peuvent participer pleinement et valablement aux services et aux emplois du ministère

- Le ministère continuera de se conformer aux politiques et procédures de la FPO en matière de mesures d'adaptation des emplois pour les employés et candidats handicapés, y compris aux nouvelles exigences prises en application du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées.

  Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines continuera de rappeler régulièrement aux chefs du ministère leurs obligations visant à offrir des mesures d'adaptation aux employés handicapés dans toutes les activités relatives à leur

emploi, y compris des plans d'évacuation d'urgence, et leur obligation de préparer des plans d'adaptation.

- L'Unité continuera aussi d'appuyer les chefs dans leur accès à des services spécialisés au moyen de RHOntario afin qu'ils puissent offrir des mesures d'adaptation du lieu de travail.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines analysera les conclusions des groupes de discussion organisés avec les employés handicapés ayant eu lieu à l'automne 2012 afin de recenser des enjeux et d'élaborer un plan visant à améliorer la mobilisation des employés handicapés.

  Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2013

- La Division des services aux tribunaux et la Direction des services de gestion des installations de la Division de la gestion des services ministériels travailleront de concert pour répondre aux besoins en mesures d'adaptation de tous les juges dans les palais de justice du ministère.

  Calendrier de mise en œuvre : Permanent

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère du Procureur général continuera à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les mesures législatives et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles.

Le ministère du Procureur général joue également un rôle de chef de file en aidant les autres ministères à passer en revue les lois pour repérer les obstacles à l'accessibilité.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2011-2012

- Le ministère continue de faire la promotion de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, un outil qui aide à repérer les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, programmes ou lois, auprès de tous les employés sur la page Web portant sur les ressources en matière d'accessibilité du site Web du ministère portant sur l'accessibilité.

- Le Bureau des conseillers législatifs, qui s'occupe de rédiger les lois en collaboration avec les ministères, a organisé deux séances de formation à la fin de 2011 sur les principes à utiliser pour repérer les obstacles et sur l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, tel qu'il est utilisé dans le processus de rédaction des lois.

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2012-2013

Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général ont élaboré une approche coordonnée afin de poursuivre l'examen des lois et règlements du gouvernement concernant les obstacles à l'accessibilité. Au cours de cette prochaine phase, les lois qui ont une forte incidence et qui répondent aux critères ci-dessous seront examinées :

a. Les lois qui ont une incidence directe sur les personnes handicapées;
b. Les lois qui prévoient la prestation de programmes et de services applicables à grande échelle;
c. Les lois qui offrent des avantages ou protections;
d. Les lois qui ont une incidence sur un droit ou un devoir civique ou démocratique.

Cette phase de l'examen sera achevée d'ici la fin 2014. Le gouvernement a décidé d'examiner ces lois parce qu'on s'attend à ce que des changements dans ces secteurs

aient une grande incidence sur les Ontariennes et Ontariens qui ont des besoins en matière d'accessibilité.

À mesure que progresse l'examen des lois ayant une force incidence, le ministère continuera d'examiner ses lois et règlements et de faire rapport sur cet examen dans son plan d'accessibilité annuel.

En 2012-2013, le ministère du Procureur général examinera les lois suivantes :

- *Loi sur les droits des aveugles*
- *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*
- *Loi sur les employeurs et employés*
- *Loi sur le droit de la famille*
- *Code des droits de la personne*
- *Loi sur les jurys*
- *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*
- *Loi de 2002 sur la prescription des actions*
- *Loi de 2000 sur la responsabilité parentale*
- *Loi sur le Tuteur et curateur public*
- *Loi sur la prescription des actions relatives aux biens immeubles*
- *Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui*
- *Loi sur le Tuteur et curateur public*
- *Charte de 1995 des droits des victimes d'actes criminels*

Lexique de termes et de sigles

FPO – Fonction publique de l'Ontario

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

LPHO – *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

MPG – Ministère du Procureur général

PPA - plan pluriannuel d'accessibilité

règlement NAI - règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées

WCAG - Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines)

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère du Procureur général.

Renseignements généraux : 416 326-2220 ou 1 800 518-7901

Numéro ATS : 416 326-4012 ou 1 877 425-0575

Courriel : attorneygeneral@ontario.ca

Site Web du ministère : http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/

Rendez-vous au portail **Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires**. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2012

ISSN 1708-5806

This document is available in English.